

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Angkutan laut sangat penting untuk menghubungkan wilayah di Indonesia karena negara itu kepulauan. Pelabuhan sangat penting untuk melayani kegiatan di negara kepulauan seperti Indonesia, dan Pelabuhan Muara Angke adalah salah satunya (Nurbaya & Hadi, 2020). Pemerintah harus memperhatikan ketersediaan pelayanan di pelabuhan bagi pengguna jasa pelabuhan agar mereka dapat mencapai tingkat kinerja yang diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa pelabuhan di DKI Jakarta. Hal ini penting agar pengguna jasa pelabuhan lebih percaya terhadap kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di bidang transportasi, khususnya pada Dinas Perhubungan Unit Pengelola Angkutan Perairan dan Pelabuhan (Nurbaya & Hadi, 2020). Pelabuhan Muara Angke melayani penduduk pulau dan penumpang, baik lokal maupun wisatawan, yang menghubungkan Jakarta dengan pulau-pulau di sekitarnya (Nurbaya & Hadi, 2020).

Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Muara Angke, diharapkan kapal ini, yang merupakan satu-satunya milik Dinas Perhubungan, akan memenuhi standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Sangat penting bahwa standar ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan (Syafitri & Kurniawan, 2022). Dengan demikian, Pelabuhan Muara Angke memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja sistem pelayanan kapal dan meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggan angkutan penyeberangan (Putri & Santoso, 2020).

Untuk meningkatkan pelayanan angkutan penyeberangan dan meningkatkan keamanan, kenyamanan, keselamatan, dan ketertiban bagi penumpang, kendaraan, dan kapal, diperlukan fasilitas pelabuhan yang memadai. Oleh karena itu, fasilitas darat Pelabuhan Muara Angke yang ada perlu diperbarui dan ditambahkan. Fasilitas darat yang ada termasuk perkantoran, ruang tunggu penumpang, tempat parkir, dan fasilitas lainnya. Survei awal menunjukkan penumpang kesulitan mendapatkan informasi tentang keselamatan dan kesehatan di Pelabuhan Muara Angke (Herlambang & Wijaya, 2023).

Standar Pelayanan Minimal yang belum memenuhi standar adalah kurangnya papan informasi/rambu masuk kapal yang tidak terlihat dan tidak terbaca oleh penumpang, sehingga masyarakat awam yang baru pertama kali menggunakan jasa Pelabuhan Muara Angke kesulitan menemukan petunjuk/rambu yang tidak disediakan oleh pengelola pelabuhan. Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, jika dilihat dari observasi langsung, peneliti menemukan fasilitas musholla bagi penyandang disabilitas juga belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Tidak disediakan kursi bagi penyandang disabilitas untuk melaksanakan ibadah menunjukkan rasa ketidakpedulian atau kesenjangan bagi mereka, oleh karena itu semua masyarakat yang mengakses/menggunakan fasilitas tersebut harus mempunyai kesetaraan untuk beribadah dengan aman dan nyaman tanpa diskriminasi dan kesulitan.

Pengelola pelabuhan harus meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Ini termasuk peningkatan fasilitas, sistem pelayanan, dan elemen lainnya. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Pelabuhan Muara Angke diharapkan semakin baik untuk memenuhi keinginan pelanggan. Melihat latar belakang tersebut, penulis memilih untuk menetapkan judul penelitian berikut ini: “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Dinas Perhubungan di Pelabuhan Muara Angke”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang ada, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah indikator kualitas jasa layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal dishub di Pelabuhan Muara Angke?
2. Apakah kualitas jasa layanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal dishub di Pelabuhan Muara Angke?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui indikator kualitas jasa layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal dishub di Pelabuhan Muara Angke

2. Menganalisis pengaruh kualitas jasa layanan terhadap kepuasan penumpang kapal dishub di Pelabuhan Muara Angke

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tujuan penelitian yang ada, diharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat. Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan tentang pengaruh kualitas layanan pelabuhan terhadap kepuasan penumpang kapal dinas perhubungan di Pelabuhan Muara Angke. Selain itu, hasilnya dapat digunakan sebagai referensi jika mahasiswa di Program Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim memerlukannya.

2. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu pengelola Pelabuhan Muara Angke membuat kebijakan yang lebih baik untuk melayani penumpang dengan kualitas terbaik.